

Bogotá, 13-12-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100876931**

Fecha: 13-12-2022

Señor(a)

Carmen Pérez

olfred-panter@hotmail.com

Asunto: Requerimiento de información complementaria por el radicado No. 20225341654982 del 03 de noviembre de 2022.

Respetado(a) señor(a):

Mediante Decreto 2409 de 2018¹ se renovó la Superintendencia de Transporte, creando la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un ente especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios. En ese sentido, esta autoridad, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia y del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) le requiere para que remita la siguiente información, indicando en el asunto el número de radicado arriba referido, señalando lo siguiente:

1. Indique el origen y el destino del servicio de transporte prestado que le prestó Cooperativa de Transportadores Flota Norte LTDA – COFLONORTE (Libertadores).
2. Señale detalladamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los actos que usted denuncia como irrespeto a los usuarios. (por ejemplo, groserías por parte de los funcionarios de la empresa, actos discriminatorios por sexo, raza, religión y/o cualquier otro motivo).
3. Relacione, si cuenta con esta información, cualquier dato (por ejemplo, lugar de trabajo, nombre) que permita identificar el(los) funcionario(s) que en su consideración adelantan actos de irrespeto ante los usuarios.
4. Informe si a la fecha, ha podido establecer algún tipo de comunicación con la empresa. De ser así, indique:
 - A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
 - La fecha en la cual estableció la comunicación.
 - Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la empresa.

¹ "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"

- Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.
5. Allegue, si cuenta con estos soportes o pruebas que permitan verificar la irregularidad presentada por parte de la empresa.
 6. Asimismo, se solicita ampliar su queja en el evento de disponer de otra información que no haya mencionado previamente, por medio de los cuales esta Superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.

No obstante, si llegaré a tener más información relacionada con el trámite por favor hacerla llegar.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, usted cuenta con el término de (1) mes para allegar esta información, de lo contrario, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud.

Finalmente, es preciso aclarar que las actuaciones en cabeza de la Superintendencia de Transporte no van en perjuicio del derecho que tienen aquellas personas que se hayan visto afectadas a acudir a la justicia ordinaria o a la Superintendencia de Industria y comercio, para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios causados, si a ello hubiere lugar.

Al contestar, favor citar en su asunto, el numero relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Daniela Ríos Moreno 